

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS JULIO 2026

N°	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	01 . Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		12
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		4
2	03 . Cuenta a plazo	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	9
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
3	04 . Cuenta CTS	10. Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		2
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10
4	05 . Tarjeta de crédito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		2
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		8
		10. Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	43	7	10
		13. Problemas relacionados a garantías	1		3
		18. Operaciones no reconocidas con abono temporal	2		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	3	8
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	8	9
		29. Entrega de billetes falsos	1		4
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		10
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	5
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	9

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	8
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		4
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		10
		13. Problemas relacionados a garantías	1	1	9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		14
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		4
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		13
8	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		6
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	10	2	6
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		8
		13. Problemas relacionados a garantías	1	1	15
		17. Incumplimiento del secreto bancario	1		4
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	18	3	6
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	6		7
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2	1	4
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		5
9	101. Giros	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	6
10	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	5
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7

11	104. Dinero electrónico	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	9
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		13
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	8
12	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		4
13	16 . Otras garantías (reales y personales)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
14	27 . Servicio de recaudacion	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
15	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		6
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		9
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		5
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		14
		13. Problemas relacionados a garantías	2		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12		11
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		11
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		11
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		8
		27. Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		15
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			247	40	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal, 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	312
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	287
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4639939
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	9